
OPTIMALISASI KINERJA MELALUI IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DAN EVALUASI SERTA PENILAIAN KARYAWAN

I Kadek Bagiana^{1*}, I Putu Indra Permana², Made Denny Oktariyana³

^{1,2}Univeritas Mahasaraswati Denpasar, Bali, 80233, Indonesia

³Politeknik Negeri Kupang, Nusa Tenggara Timur, 85258, Indonesia

*Email: ikadekbagiana@unmas.ac.id

ABSTRAK

Artikel ini membahas tentang analisis situasi kinerja karyawan di PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali) dan solusi yang diberikan untuk meningkatkan kinerja mereka. Kinerja organisasi sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia, dan kinerja karyawan dipengaruhi oleh pemahaman terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penilaian kinerja yang akurat. Artikel ini mengidentifikasi dua masalah utama yaitu kurangnya pembekalan tentang SOP bagi karyawan baru dan kurangnya proses penilaian kinerja yang akurat. Solusi yang diusulkan melibatkan pembekalan SOP kepada karyawan baru, penilaian kinerja berdasarkan indikator yang jelas, serta penggunaan checklist untuk mengukur kinerja. Metode pelaksanaannya mencakup observasi, wawancara, sosialisasi, dan evaluasi. Dukungan penuh dari manajemen, pimpinan, dan karyawan diperlukan untuk keberhasilan pelaksanaan ini. Hasilnya menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan produktivitas, kualitas kerja, budaya pembelajaran, dan iklim kerja yang inklusif. Artikel ini menyimpulkan bahwa solusi ini dapat membantu PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali) dalam mencapai kinerja optimal karyawan dan mempertahankan kompetitivitas di lingkungan bisnis yang kompetitif. Saran-saran diberikan untuk memastikan kelangsungan implementasi yang sukses, seperti keterlibatan terus-menerus, komunikasi yang baik, pelatihan lanjutan, fleksibilitas dalam indikator kinerja, penghargaan dan pengakuan, serta pemantauan dan evaluasi rutin.

Kata Kunci: Pengabdian Masyarakat, Penilaian Kinerja, Standar Operasional Prosedur

ANALISIS SITUASI

Setiap organisasi selalu berkompetisi untuk menjadi yang terunggul di tengah persaingan ketat dalam industry saat ini. Salah satu faktor krusial yang menjaga organisasi tetap kompetitif adalah tim sumber daya manusia yang dimilikinya. Oleh karena itu, kinerja organisasi sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang ada di dalamnya (Hasibuan, 2018). Kinerja memiliki peran penting dalam struktur dan tujuan organisasi atau perusahaan. Kinerja merujuk pada tingkat pencapaian sasaran, tujuan,

misi, dan visi yang tercantum dalam strategi organisasi. Kinerja individu karyawan menggambarkan hasil nyata dari prestasi kerja yang mereka hasilkan sesuai dengan peran masing-masing dalam perusahaan atau organisasi. Efektivitas kinerja karyawan berperan signifikan dalam upaya perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan produktivitasnya. Kinerja karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi bersifat personal, karena kemampuan setiap karyawan beragam dalam menjalankan tugasnya. Menurut Fahmi (2018:2), kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh organisasi, baik yang bertujuan mendapatkan keuntungan maupun yang tidak, selama suatu periode waktu tertentu. Mangkunegara (2017:67) mendefinisikan kinerja atau prestasi kerja sebagai hasil kerja dalam hal kualitas dan kuantitas yang diperoleh oleh seorang pegawai sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Meskipun demikian, kinerja karyawan di PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali) belum mencapai tingkat optimal. Perusahaan ini berfokus pada perdagangan peralatan rumah tangga dan bahan bangunan. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja karyawan adalah dengan mengarahkan mereka untuk selalu mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP adalah aturan formal dalam bentuk pedoman kerja yang mencakup semua tingkatan organisasi. Visi dan misi perusahaan yang ingin dicapai melibatkan seluruh anggota tim, sehingga diperlukan aturan, prosedur, dan sistem yang jelas dan terstruktur untuk mencapainya (Budiharjo, 2014:7).

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah alat yang mengatur langkah-langkah dalam proses dan tugas kerja. Setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang spesifik (Nur'Aini, 2016:17). SOP memiliki tujuan untuk menguraikan detail dan standar yang tetap terkait dengan tugas-tugas rutin dalam organisasi. Meskipun banyak manfaat dapat dihasilkan melalui penggunaan SOP dalam manajemen, penerapannya harus tepat. Terkadang perusahaan mengalami kesulitan karena SOP tidak ditegakkan secara konsisten dan karyawan melakukan tugas berdasarkan kebiasaan. Ketidaksesuaian SOP dapat menghambat pencapaian visi dan misi perusahaan. Oleh karena itu, penerapan yang benar dari SOP akan membawa manfaat yang signifikan bagi perusahaan.

PERUMUSAN MASALAH

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, terdapat beberapa permasalahan yang dihadapi oleh karyawan pada PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali) yaitu:

- 1) Kurangnya pembekalan tentang SOP yang harus digunakan karyawan ketika bekerja di PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali).
- 2) Belum ditentukannya bagaimana proses penilaian kinerja yang akurat oleh pihak PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali).

SOLUSI YANG DIBERIKAN

Berdasarkan permasalahan yang dialami oleh PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali) berikut beberapa solusi yang dapat saya berikan untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi antara lain yaitu:

- 1) Memberikan pembekalan tentang SOP yang diterapkan di PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali) kepada karyawan yang baru bekerja 0 – 6 bulan.
- 2) Menyusun penilaian kinerja sesuai indikator yang ingin dicapai oleh pihak PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali).
- 3) Membuat ceklist untuk menentukan seberapa besar capaian kinerja yang telah dilakukan karyawan.

METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat terkait pembuatan sistem pembukuan sederhana dan penyempurnaan rekapan stok barang adalah sebagai berikut:

- 1) Metode Perencanaan.

Dalam tahap ini kegiatan yang dilakukan adalah melakukan observasi serta wawancara secara langsung kepada manajemen dan pimpinan PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali). Pengumpulan data atas permasalahan yang dialami oleh PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali) secara keseluruhan dapat dijadikan bahan referensi dalam menyiapkan solusi untuk memecahkan masalah yang dialami oleh PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali).

- 2) Metode Persiapan.

Dalam tahap kegiatan yang dilakukan adalah melakukan pengenalan terkait dengan program kerja yang akan dilakukan kepada PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali). Mempersiapkan SOP yang selama ini digunakan serta menyusun indikator untuk penilaian kinerja karyawan yang selama ini bekerja disana

- 3) Metode Pelaksanaan.

Pada tahap pelaksanaan ini, dilakukan sosialisasi kepada karyawan yang bekerja dibawah 6 bulan tentang SOP yang berlaku pada divisi penjualan dan pemasaran. Disini karyawan diajarkan untuk paham terhadap produk yang dijual baik kekurangan dan kelebihan. Karyawan juga diajarkan bagaimana cara mengoperasikan komputer untuk mengetahui berapa sisa stok barang yang masih dimiliki serta karyawan diberitahu untuk selalu mengingat potongan harga guna menjadi sarana promosi ke konsumen. Penilaian kinerja menerapkan beberapa indikator pada divisi pemasaran yaitu seperti tingkat ketercapaian target, penyusunan produk, dan pencatatan produk.

- 4) Metode Evaluasi.

Metode evaluasi dilaksanakan di akhir kegiatan untuk mengevaluasi kembali terkait permasalahan dan kendala selama program kerja berlangsung bersama mitra.

HASIL PENGABDIAN DAN PEMBAHASAN

Kegiatan sosialisasi pengenalan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penilaian kinerja di PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali) adalah langkah penting dalam mengoptimalkan produktivitas dan kualitas kerja karyawan. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan pemahaman yang baik kepada karyawan baru yang bekerja di bawah 6 bulan mengenai SOP yang harus diikuti dalam divisi pemasaran, serta untuk memastikan penilaian kinerja karyawan yang adil dan berdasarkan indikator yang jelas. Berikut ini adalah hasil dan pembahasan dari kegiatan tersebut:

- 1) Observasi dan Wawancara terhadap Manajemen dan Pimpinan.
Observasi dan wawancara kepada pihak manajemen dan pimpinan adalah langkah awal yang penting untuk memahami secara mendalam mengenai SOP yang ada dalam divisi pemasaran. Dengan mendapatkan pemahaman langsung dari pihak yang terlibat dalam proses kerja, informasi mengenai tahapan kerja, prosedur, dan tujuan akhir dapat diperoleh. Hasil dari observasi dan wawancara ini dapat menjadi dasar dalam penyusunan materi sosialisasi.
- 2) Bekerjasama dengan Manajemen dalam Menentukan Indikator Penilaian Kinerja.
Penilaian kinerja karyawan harus didasarkan pada indikator yang jelas dan obyektif. Dalam kegiatan ini, bekerjasama dengan pihak manajemen dalam menentukan indikator penilaian kinerja memberikan kepastian bahwa kriteria penilaian yang ditetapkan sesuai dengan tujuan bisnis dan ekspektasi perusahaan. Hal ini juga memastikan bahwa karyawan dapat dievaluasi secara adil dan berdasarkan kriteria yang sejalan dengan visi perusahaan.
- 3) Sosialisasi SOP untuk Karyawan Baru.
Sosialisasi SOP kepada karyawan baru yang bekerja di bawah 6 bulan penting dilakukan agar mereka memahami langkah-langkah dan prosedur yang harus diikuti dalam menjalankan tugasnya. Dalam sosialisasi ini, penting untuk menjelaskan secara rinci mengenai SOP yang berkaitan dengan divisi pemasaran. Dukungan penuh dari pihak manajemen, pimpinan dan karyawan lainnya akan memperkuat efektivitas proses sosialisasi ini.
- 4) Pengisian *Checklist* Indikator Penilaian Kinerja.
Pengisian *checklist* indikator penilaian kinerja merupakan metode yang sistematis untuk mengukur capaian kinerja karyawan. *Checklist* ini mencakup kriteria-kriteria yang telah disepakati sebelumnya. Penggunaan *checklist* membantu memastikan bahwa penilaian dilakukan secara komprehensif dan objektif. Hal ini juga memberikan kerangka kerja bagi karyawan untuk mengidentifikasi kekuatan dan area yang perlu diperbaiki dalam kinerja mereka.
- 5) Partisipasi dan Dukungan Penuh dari Manajemen, Pimpinan dan Karyawan.
Dukungan penuh dari pihak manajemen, pimpinan dan karyawan lainnya merupakan faktor kunci dalam keberhasilan kegiatan ini. Partisipasi karyawan selama kegiatan

berlangsung tidak hanya memperkaya proses sosialisasi, tetapi juga menciptakan iklim yang inklusif di mana karyawan merasa didengar dan dihargai. Kolaborasi dalam menentukan indikator penilaian kinerja juga menciptakan keputusan yang lebih adil dan transparan.

6) Dampak Positif pada Kualitas Pekerjaan dan Kinerja Karyawan.

Partisipasi karyawan dalam menerima sosialisasi memudahkan pemahaman dan penerapan SOP. Dengan memahami prosedur yang harus diikuti, kualitas pekerjaan dapat ditingkatkan. Selain itu, penilaian kinerja yang berdasarkan indikator yang jelas membantu karyawan mengenali kekuatan dan area perbaikan dalam kinerja mereka. Kerjasama dalam proses penilaian juga menciptakan budaya pembelajaran dan peningkatan yang berkelanjutan.

Dalam keseluruhan, kegiatan sosialisasi pengenalan SOP dan penilaian kinerja di PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali) memiliki dampak positif dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan, menciptakan iklim kerja yang inklusif, dan mengarahkan pengembangan kinerja yang berkelanjutan. Dukungan penuh dari pihak terkait serta partisipasi aktif karyawan merupakan elemen kunci dalam keberhasilan pelaksanaan kegiatan ini.



Gambar 1. Pengenalan SOP Untuk Bagian Penjualan dan Pemasaran



Gambar 2. Perangkingan Penilaian Kinerja Karyawan

SIMPULAN DAN SARAN

Dalam dunia bisnis yang kompetitif, kinerja organisasi menjadi faktor penentu untuk tetap bersaing. Kinerja karyawan memiliki dampak besar terhadap produktivitas dan tujuan organisasi. PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali) menghadapi tantangan dalam mencapai kinerja optimal, terutama dalam penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan penilaian kinerja yang akurat.

Dalam mengatasi permasalahan ini, solusi yang diajukan meliputi pemberian pembekalan tentang SOP kepada karyawan baru, penyusunan penilaian kinerja

berdasarkan indikator yang jelas, serta penggunaan checklist untuk mengukur kinerja karyawan. Metode pelaksanaan yang diusulkan mencakup observasi, wawancara, sosialisasi, dan evaluasi. Dalam pelaksanaannya, dukungan penuh dari manajemen, pimpinan, dan karyawan, serta partisipasi aktif, memainkan peran penting dalam mencapai hasil yang positif.

Kegiatan pengabdian ini memiliki dampak positif dalam meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja karyawan, membangun budaya pembelajaran, dan menciptakan iklim kerja inklusif. Kolaborasi antara manajemen dan karyawan dalam menentukan indikator penilaian kinerja berkontribusi pada keputusan yang lebih adil dan transparan.

Berdasarkan analisis situasi dan solusi yang telah dijelaskan, beberapa saran dapat diajukan untuk memaksimalkan hasil dari kegiatan pengabdian ini:

- 1) Keterlibatan Terus-Menerus: Dukungan penuh dari manajemen dan pimpinan harus terus berlanjut setelah kegiatan ini selesai. Ini memastikan implementasi SOP dan penilaian kinerja tetap konsisten dan relevan.
- 2) Peningkatan Komunikasi: Selain SOP, komunikasi yang baik juga kunci. Pastikan bahwa karyawan memahami tujuan perusahaan, visi, dan misi, serta bagaimana peran mereka berkontribusi pada pencapaiannya.
- 3) Pelatihan Lanjutan: Berikan pelatihan dan pengembangan yang berkelanjutan kepada karyawan untuk memperkuat keterampilan dan pengetahuan mereka. Ini akan membantu mereka terus tumbuh dan berkinerja lebih baik.
- 4) Fleksibilitas Indikator Kinerja: Selalu ada ruang untuk perbaikan dalam menilai indikator kinerja. Adopsi pendekatan fleksibel akan memungkinkan penyesuaian sesuai dengan perubahan lingkungan bisnis.
- 5) Penghargaan dan Pengakuan: Apresiasi terhadap pencapaian karyawan dapat mendorong motivasi dan dedikasi mereka. Penghargaan secara teratur dapat merangsang semangat untuk mencapai kinerja terbaik.
- 6) Monitoring dan Evaluasi Rutin: Tetap pantau efektivitas pelaksanaan SOP dan penilaian kinerja secara berkala. Identifikasi kendala atau masalah yang mungkin muncul dan segera lakukan perbaikan.

Dengan mengikuti saran-saran yang telah diuraikan di atas, diharapkan PT. Catur Mitra Sejati Sentosa (Mitra 10 Gatsu Bali) dapat terus mengoptimalkan kinerja karyawan dan mencapai tujuan organisasinya dalam lingkungan bisnis yang kompetitif. Selain itu kinerja karyawan patut untuk diberikan apresiasi atas kerja keras dan dedikasi dalam memajukan perusahaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budihardjo, M. (2014). Panduan Praktis Menyusun SOP (Standard Operating Procedure). Jakarta: *Raih Asa Sukses*.
- Fahmi, Irham. (2018). Pengantar Manajemen Keuangan (Teori dan Soal Jawab). Bandung: *Alfabeta*.
- Hasibuan, Malayu S. P. (2018). Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi. Jakarta: *PT. Bumi Aksara*.
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Perusahaan, Bandung: *Remaja Rosdakarya*.
- Nur'Aini, Fajar. (2016). Pedoman Praktis Menyusun SOP. Yogyakarta: *Quadrant*.